

**PENGARUH PENGGUNAAN
INTERNET BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

Disusun Oleh :

ARGA SATRIA ANTASARI

NIM. 0810323009



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI
MALANG
2013**

MOTTO

Jadikanlah pengalaman sebagai pedoman diri,

Karena pengalaman dapat menjadikan diri

menjadi lebih baik.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Bontang)

Disusun Oleh : Arga Satria Antasari

NIM : 0810323009

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Adminstrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi

Malang, Mei 2013

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Dr. Kertahadi, M.Com
NIP.19540917 198202 1 001

Drs. Rivadi, M.Si
NIP.19600608 200604 1 002

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 15 Mei 2013

Jam : 10.30 WIB

Skripsi atas nama : Arga Satria Antasari

Judul : Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan

Nasabah (Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk Cabang Bontang)

dan dinyatakan LULUS.

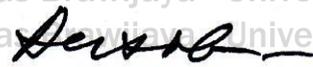
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Kertahadi, M.Com
NIP.19540917 198202 1 001

Anggota



Drs. Heru Susilo, MA
NIP.19591210 198601 1 001

Anggota



Drs. Rivadi, M.Si
NIP.19600608 200604 1 002

Anggota



Devi Farah A, S.Sos, M.AB
NIP.19750627 199903 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsure-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 1 Mei 2013



Arga Satria Antasari
NIM. 0810323009

RINGKASAN

Arga Satria Antasari, 2013, **Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah** (Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang), Dr.Kertahadi, M.Com, Drs. Riyadi, M.Si. 82h+viii

Penelitian ini dilakukan atas dasar semakin berkembangnya teknologi informasi. Sudah saatnya perbankan memiliki fasilitas *elektronik banking (e-banking)*, karena layanan *e-banking* menjadi andalan sebuah bank adalah *internet banking*. Sejak dioperasikannya sistem internet banking oleh bank maka para nasabah sekarang ini memiliki pilihan dalam melakukan transaksi dan tidak harus melakukannya secara konvensional. Dalam sistem *internet banking*, transaksi perbankan akan berlangsung dalam dunia maya (*cyber*) dan dilakukan oleh pelaku bisnis tanpa pelayanan dari petugas bank. Internet akan memberikan manfaat bagi bank dan nasabahnya, karena dengan menggunakan *internet banking*, nasabah dapat bertransaksi dengan mudah dengan bank yang dapat menumbuhkan kepuasan dalam diri nasabah tersebut.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan *internet banking* secara simultan, untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan *internet banking* secara parsial, dan untuk mengetahui variabel dari penggunaan *internet banking* yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kebebasan, kesenangan, dan keamanan sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan analisis regresi parsial. Sampel yang diambil berjumlah 99 nasabah. Pengujian statistik dilakukan dengan menggunakan program SPSS 15.0 for Windows.

Hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah, bahwa keseluruhan variabel yaitu : variabel kebebasan (X_1), variabel kesenangan (X_2) dan variabel keamanan (X_3) terbukti berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). variabel kebebasan (X_1), variabel kesenangan (X_2) dan variabel keamanan (X_3) terbukti berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Variabel kebebasan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah. Kebebasan memang merupakan yang paling penting dalam *internet banking* karena dapat memudahkan nasabah berinteraksi dengan bank, nasabah mendapatkan *privacy* dalam menggunakan *internet banking*, *internet banking* mempercepat transaksi perbankan, dan *internet banking* dapat digunakan untuk transaksi perbankan yang tersedia.

SUMMARY

Arga Satria Antasari, 2013, *The Influence of Use of Internet Banking to Customer Satisfaction* (Study on PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang), Dr. Kertahadi, M.Com, Drs. Riyadi, M.Si. 82h+viii

This research is done on a basic getting amends it information technology. Have while it banking has facility electronic banking (e banking), since service e banking as pledge one bank is Internet Banking. Since be run Internet Banking system by bank therefore customers currently have option in do transactions and not gets to do it conventionally. In system Internet Banking, banking transactions will happen deep world virtual (cyber) and did by business agent without service of bank officer. Internet will give benefit for bank and its customer, since by use of Internet Banking, customer can transact easily with bank who that make can satisfaction in self that customer.

This research is done at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang. This research intent to know purpose variable influence Internet Banking simultaneously, to know purpose variable Internet Banking Internet partially, and to know variable of purpose Internet Banking one that have dominant influence to customer satisfaction. Variables in observational it is emancipated, joy, and security as variable as free and customer satisfaction as variable as bonded. Analysis is data that is utilized is analysis descriptive, analysis tests classic assumption, analysis is bifilar linear regression and analysis is partial regression. Sample that taken by total 99 customer. Statistical examination to be done by use of program SPSS 15.0 for is Windows .

Observational result that corresponds to problem formula, that variable overall which is: emancipated variable (X1), joy variable (X2) and security variable (X3) evident influential simultaneously to customers satisfaction variable (Y). Emancipated variable (X1), joy variable (X2) and security variable (X3) evident influential partially to customers satisfaction variable (Y). Variable emancipated ding to have dominant influence to customer satisfaction. Freedom really constitutes most importantly in Internet Banking since gets to make easy customer gets interaction with bank, Internet Banking hastening banking transactions, and Internet Banking can be utilized for available banking transactions without has direct coming go to bank and get at transactions whenever.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” (Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Ibu Dr. Srikandi Kumadji, MS, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Devi Farah Azizah, S.Sos, MAB, selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Kertahadi, M.Com, selaku dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Riyadi M.Si, selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Ilmu Administrasi, atas ilmu dan bimbingannya yang telah diberikan.

7. Bapak H.Chairul Setijono, selaku Assistant Manajer Bisnis Mikro atas kerjasamanya dalam memberikan pengarahan pada saat penelitian.
8. Kedua Orang tuaku : Bapak H.Aminansyah dan Ibu Hj.Megawati yang selalu memberikan motivasi bagi penulis skripsi ini, dan henti-hentinya mendoakan agar penulis menjadi orang yang sukses.
9. Rasnawati AR, yang telah banyak memberikan inspirasi, semangat dan kasih sayang dalam kehidupanku kini, semoga kita bisa mewujudkan apa yang kita impikan.
10. Teman-teman seperjuangan FIA 2008 yang selalu ada untuk saling mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi, semoga juga dilancarkan dalam menyelesaikan skripsinya.
11. Semua orang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan anugerahNya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan dukungan kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 1 Mei 2013

Penulis

